

НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ



ИНФОРМАЦИОНЕН БЮЛЕТИН

ГОДИНА XXIII, Брой 1, 2023

web: www.nssi.bg

Съдържание

НОИ прилага новото законодателство за осигуряване на правата на лицата с инвалидни пенсии и/или добавки за чужда помощ	3
Новите пенсионери през 2022 г. – повече новоотпуснати пенсии, но без съществена промяна в структурата на плащанията.....	6
През 2022 г. трудовите злополуки са над 2500, най-много в преработващата промишленост.....	12
В Разград очертаха профильт на нарушителя: не му достига стаж, регистриран е като земеделски стопанин и не живее в България	16
Дигитално включване в социалноосигурителните услуги – практики и рискове*	20

Закон за изменение и допълнение на Закона за хората с увреждания



**НОИ прилага новото
законодателство за осигуряване
на правата на лицата с инвалидни
пенсии и/или добавки за чужда
помощ**

Пенсиите за инвалидност и добавките за чужда помощ са плащания, извършвани от Националния осигурителен институт (НОИ) на хора с увреждания, на които органите за медицинска експертиза (териториалните експертни лекарски комисии – ТЕЛК, и Националната експертна лекарска комисия - НЕЛК) са установили вид и степен на увреждане/ процент на трайно намалена работоспособност (ТНР/ВСУ) 50 и над 50 на сто и/или са определили необходимост от чужда помощ.

В Кодекса за социално осигуряване (КСО) и в Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж (НПОС) ясно са регламентирани условията за отпускане и изплащане на различните видове пенсии за инвалидност, съответно - на добавката за чужда помощ, като същите се отпускат за срока на инвалидността, определен от ТЕЛК/НЕЛК при експертизата на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане. Единствено на лицата с трайни увреждания, навършили основната пенсионна възраст по чл. 68, ал. 1 от КСО, пенсията за инвалидност и добавката за чужда помощ се отпускат пожизнено.

В случаите, в които пенсията за инвалидност и/или добавката за чужда помощ са отпускани до определения в експертното решение срок на инвалидността, е необходимо лицата с увреждания да бъдат преосвидетелствани от органите на медицинската експертиза, които се произнасят с ново експертно решение.

Именно въз основа на новоиздаденото експертно решение с определени 50 и над 50 на сто ТНР/ВСУ, съответно - определена необходимост от чужда помощ, НОИ продължава изплащането на инвалидната пенсия/добавката за чужда помощ до новия срок на инвалидността.

Издаването на ново експертно решение от органите на медицинската експертиза и влизането му в законна сила изисква определен период от време, през който лицата с трайни увреждания може да останат без плащания от НОИ, поради това че получаваните от тях пенсии и/или добавки за чужда помощ са спрени или прекратени.

За да могат правата на хората с трайни увреждания да не бъдат прекратявани до издаване на новото експертно

решение, когато има забавяне на медицинската експертиза, както и те да продължат да получават плащанията си от НОИ и от другите компетентни органи в страната, 48-то Народно събрание на Република България извърши промени в Закона за хората с увреждания (ЗХУ) и в Закона за здравето (ЗЗ). Промените са направени със Закона за изменение и допълнение на Закона за хората с увреждания (ЗИДЗХУ), обн. ДВ, бр. 8 от 25.01.2023 г., в сила от 29.01.2023 г.

С § 4 - § 7 от преходните и заключителните разпоредби (ПЗР) на ЗИДЗХУ за първи път е въведен срок, в който регионалната здравна инспекция (РЗИ) е задължена служебно да уведоми лицата за необходимостта от редовно преосвидетелстване, като този срок е не по-късно от четири месеца преди изтичане на определения в експертното им решение срок на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане. Същевременно и лицата с увреждания е необходимо да подават своите заявления-декларации за преосвидетелстване не по-късно от три месеца преди изтичане на срока на експертните им решения.

Отделно от това срокът за извършване на експертизата е три месеца от подаване на заявлението-декларация в регионалната картотека на медицинската експертиза или три месеца от постъпване на жалбата в НЕЛК.

За случаите, при които териториалните експертни лекарски комисии са в обективна невъзможност да се произнесат с ново експертно решение в тримесечен срок от подаване на заявлението-декларация, в допълнителните разпоредби на ЗЗ е въведен терминът „забавяне в медицинската експертиза“. Забавяне в медицинската експертиза е налице, когато в тримесечен срок от подаване от лицето на необходимото заявление-декларация за преосвидетелстване, органът на медицинската експертиза не е установил вида и степента на увреждане на деца до 16-годишна възраст и на лица, придобили право на пенсия за осигурителен стаж и възраст по чл. 68 от КСО, съответно - степента на трайно намалена работоспособност на лица в трудоспособна възраст, както и потвърждаването на професионална болест.

Последицата от наличието на такова забавяне е, че се удължава валидността на последното издадено експертно решение до издаване на ново експертно решение от органите на медицинската експертиза, както и се запазват правата на хората с увреждания, произтичащи от експертното решение с изтекъл срок.

Удължаването на валидността на последното експертно решение и на произтичащите от него права на лицата, както се разбира от изложеното, не е безусловно. От една страна има изискване лицето да е подало заявление-декларация за преосвидетелстване не по-късно от три месеца преди изтичане на определения в експертното му решение срок на ТНР/ВСУ, а от друга – да има забавяне в медицинската експертиза, т.е. ТЕЛК да не се е произнесъл в тримесечен срок от подаване на това заявление-декларация.

Само за **лицата, за които тези две изисквания са налице**, е въведено задължението (чл. 101б, ал. 3 от ЗЗ) регионалните здравни инспекции до 20-то число на месеца да изпращат информация на заинтересованите органи - НОИ, Националната здравно-осигурителна каса, Агенцията за социално подпомагане, Агенцията за хората с увреждания, Националната агенция за приходите и общината по настоящия адрес на лицето, като се посочи и насрочената дата за преосвидетелстване. По искане на преосвидетелстваните лица е създадена възможност тази информация да се изпраща и до осигурители или други органи и организации с цел упражняване на права от лицето в рамките на удължения срок на инвалидност на издадените експертни решения.

За да бъдат защитени в максимална степен правата на лицата и с цел ускоряване на процеса по изплащане на дължимите суми на правоимащите лица от заинтересованите органи, е взето решение необходимата информация в обобщен вид за страната да се изпраща от Министерството на здравеопазването, в чиято структура са регионалните здравни инспекции, до заинтересованите органи, включително и НОИ.

Обменът на данни по чл. 101б, ал. 3 от ЗЗ реално ще стартира след 28.05.2023 г., а до тази дата ще постъпва информация за лицата, които са включени в персоналният обхват на § 5 от ПЗР на ЗИДЗХУ. Законът **урежда с две преходни разпоредби заварените случаи**, като **това е първата от тях**. С цитираната специална норма са обхванати лицата, за които е налице забавяне в медицинската експертиза, като е важно да се отбележи, че за тези лица е без значение в какъв срок е подадено заявлението-декларация за преосвидетелстване, т.е. не се съблюдава изискването същото да е подадено не по-късно от три месеца преди изтичане на определения в експертното им решение срок.

В обхвата на § 5 от ПЗР на ЗИДЗХУ са включени лицата със:

1. Започнати и неприключени до влизането в сила на ЗИДЗХУ (до 28.01.2023 г. включително) производства по преосвидетелстване пред органите на медицинската експертиза;
2. Започнати и неприключени производства до 4 месеца след влизането на закона в сила (до 28.05.2023 г. включително).

Както вече беше отбелязано, при заварените производства за преосвидетелстване е без значение моментът на подаване на заявлението-декларация за преосвидетелстване, като същото може да бъде подадено и в деня преди изтичане на срока на експертното решение на лицето. Тази разпоредба ще се прилага до 28.05.2023 г. и едва след това ще започнат да се съблюдават изискванията на основното правило по чл. 101б от ЗЗ.

За лицата по т. 1 и т. 2 ежесечно се получава информация от Министерството на здравеопазването, въз основа на която служебно се удължава валидността на последното издадено експертно решение на лицата до насрочената им дата за преосвидетелстване.

Втората разпоредба, регламентираща заварените от влизането в сила на ЗИДЗХУ случаи, е нормата на § 6 от ПЗР на ЗИДЗХУ. Тя предвижда, че ако за лицата с увреждания с прекратени пенсионни права поради изтекъл срок на експертните им решения, подали заявление-декларация за преосвидетелстване до влизането на промените в сила, има забавяне в медицинската експертиза, същите се включват в съответните списъци, изпращани до заинтересованите органи от страна на регионалните здравни инспекции и техните права се възобновяват, като пенсиите и/или добавките за чужда помощ им се изплащат до насрочената дата за преосвидетелстване.

Следва да се има предвид, че промените поставиха сериозни предизвикателства пред Министерството на здравеопазването и заинтересованите органи и институции, на които то трябва да предоставя информация – от кратките срокове за изпълнение до обработка на значителните масиви с данни. С промените в закона са въведени критерии, на които лицата с увреждания трябва да отговорят, за да бъде удължена валидността на последното издадено експертно решение до издаване на ново, съответно - да бъде възстановено или продължено изплащането на инвалидните им пенсии и/или добавките за чужда помощ.

В първоначално подадените от МЗ списъци през февруари 2023 г. са включени над 3000 души, но на нормативните изисквания отговарят и са възстановени пенсионните плащания на 971 лица с увреждания, получаващи пенсии за инвалидност и/или добавки за чужда помощ.

В изпратените списъци фигурират някои лица, които не попадат в обхвата на приложимите норми по различни причини:

- не са пенсионери и нямат отпуснати пенсии от държавното обществено осигуряване, но имат други права, компетентни за които са други от заинтересованите институции;
- лица, които междуременно са преминали процедурата за редовно преосвидетелстване и в НОИ е постъпило ново експертно решение от органите на медицинската експертиза за тях, което изключва ползване на права по решението с изтекъл срок;
- други случаи, за които е необходимо допълнително изясняване на обстоятелствата, за да бъдат защитени в максимална степен правата на лицата;
- починали лица.

С оглед старта на тази изцяло нова процедура за обмен на данни между няколко институции списъците се изпращат и обработват поэтапно. Информация с нови списъци с правоимащи лица постъпи в НОИ на 7 и на 9 март 2023 г., по които е възобновена валидността на експертните решения и са извършени плащания на още около 4000 пенсии за инвалидност и/или добавки за чужда помощ до насрочената от ТЕЛК дата на преосвидетелстване.

По силата на закона в следващите месеци чрез Министерството на здравеопазването до 20-то число всеки месец ще се изпращат регулярни списъци за правоимащите лица при забавяне в медицинската експертиза.

Освен списъци с правоимащи лица, на които се удължава валидността на последното издадено им експертно решение до издаването на ново такова, с чл. 101б, ал. 5 от ЗЗ е регламентирано заинтересованите органи да получават информация и за подалите заявление-декларация за преосвидетелстване лица, които след редовното им призоваване не са се явили за преглед в ТЕЛК. Това са лицата, които (въпреки че са известени) не са се явили на насрочената им дата за преосвидетелстване.

Цитираната норма предвижда след неявяването им за преосвидетелстване, тяхната медицинска документация да бъде върната в регионалните картотеки на медицинската експертиза, като удължаването на срока на експертните им решения се счита за прекратено от датата на неявяването. Информацията с лицата, които не са се явили за преглед в ТЕЛК се изпраща на заинтересованите лица и органи (включително и НОИ) в 14-дневен срок от датата на неявяването.

Въз основа на получените данни за лицата, които не са се явили на насрочената дата за преосвидетелстване, длъжностните лица по пенсионното осигуряване в НОИ прекратяват изплащането на пенсиите за инвалидност и/или добавките за чужда помощ, поради отпаднало законово основание за тяхното получаване.

Материалът е подготвен от експертен екип на дирекция „Пенсии“

Пенсионни плащания



През 2022 г. общият брой на пенсиониралите се лица с пенсии от държавното обществено осигуряване (ДОО) е 97 590 или с 9 326 (10,6%) повече спрямо 2021 г.¹ Лични пенсии са получили 81 431 пенсионери, което е с 8 495 (11,6%) повече спрямо предходната година. Наследствени пенсии са получили 16 159 лица, като тук разликата е 831 (5,4%) в полза на миналата година.

Брой пенсионирани се лица през 2022 г. с лични пенсии

1. Разпределение на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии през 2022 г. по вида на отпуснатата им пенсия.

Лични пенсии за осигурителен стаж и възраст са отпуснати на 52 884 лица или на 64,9% от всички пенсионирани се с лични пенсии (през 2021 г. този процент е бил 66,3%). Спрямо 2021 г. има увеличение в броя на новоотпуснатите пенсии за осигурителен стаж и възраст с 4 526 (9,4%).

Пенсионерите, на които са отпуснати пенсии при условията на чл. 68, ал. 1-2 от КСО (стандартната пенсионна възраст и пълен стаж), са 26 524, което представлява 50,2% от всички с новоотпуснати лични пенсии за осигурителен стаж и възраст (през 2021 г. техният дял е бил 50,7%). Броят им през 2022 г. е с 2 012 (8,2%) по-висок от броя на отпуснатите през предходната година.

Броят на пенсионерите с лични пенсии за осигурителен стаж и възраст, отпуснати при непълен осигурителен стаж (чл. 68, ал. 3 от КСО) през миналата година, е 12 043 или със 749 (6,6%) по-висок от този през 2021 г. Средният размер на осигурителният им стаж е 22,6 години.

През 2022 г. броят на новите пенсионери с пенсии, отпуснати при условията на чл.68а от КСО (пенсии за осигурителен стаж и възраст в намален размер, отпуснати до една година преди достигане на стандартната пенсионна възраст), е 7 232. Средно 10,4 са недостигащите месеци до навършване на обичайно изискуемата възраст. Делът на този пенсионни плащания в общата структура на новоотпуснатите лични пенсии за осигурителен стаж и възраст е 13,7% при 12,2% година по-рано. Има увеличение в броя им през 2022 г. спрямо 2021 г. с 1 338 или 22,7%.

¹Данните се отнасят за пенсиите, за които са издадени разпореждания за отпускане в разглеждания период, без значение на началната дата на отпускане на пенсията. Поради тази причина, броят на новоотпуснатите пенсии за периода е различен от броя на пенсиите, отпуснати с начална дата от същия период.

Броят на пенсионерите с пенсии, отпуснати при условията за пенсиониране на лицата, притежаващи осигурителен стаж в специалните ведомства (чл. 69 от КСО), е 836 или 1,6% от всички новоотпуснати лични пенсии за осигурителен стаж и възраст. Този брой е с 261 (45,4%) по-висок в сравнение с броя на отпуснатите през 2021 г. пенсии от същия вид.

На 12 лица пък са отпуснати пенсии като балерини, балетисти и танцьори с осигурителен стаж в културни организации (чл. 69а от КСО), което е с 2 пенсии по-малко в сравнение с 2021 г.

Новоотпуснатите пенсии за ранно пенсиониране на лицата, работили при условията на първа и втора категория труд (чл. 69б от КСО), са 6 237. Броят им се е увеличил със 168 (2,8%) спрямо предходната година. Техният дял е 11,8% от всички пенсионери с новоотпуснати лични пенсии за осигурителен стаж и възраст, при 12,6% година по-рано.

През миналата година 24 149 лица са получили лични пенсии за инвалидност поради общо заболяване, като техният относителен дял в съвкупността на всички новоотпуснати лични първи пенсии е 29,7%. Наблюдава се леко нарастване по отношение на този показател спрямо предходната година, когато делът им е бил 28,5%. Увеличение се наблюдава и на абсолютния им брой, който е нараснал с 3 395 или 16,4%.

Пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за инвалидност поради трудова злополука и професионална болест са 76, което е с 10 (15,2%) повече в сравнение с 2021 г.

През 2022 г. лични пенсии от фонд „Пенсии, несвързани с трудова дейност“, които са за сметка на държавния бюджет, са отпуснати на 4 322 лица, което е с 564 (15,0%) повече в сравнение с година по-рано. Новоотпуснатите социални пенсии за инвалидност са 3 281. Те заемат най-голям дял – 75,9% от новоотпуснатите от този фонд лични пенсии. Спрямо 2021 г. броят им се е увеличил с 484 или 17,3%. От фонд „Пенсии, несвързани с трудова дейност“ са отпуснати още: 1 пенсия за военна инвалидност, 6 персонални пенсии по чл. 92 от КСО и 1034 социални пенсии за старост.

Фиг. 1: Структура на новоотпуснатите лични пенсии по видове



2. Разпределение на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии през 2022 г. по възраст и осигурителен стаж

а) разпределение по възраст

Средната възраст на пенсионерите се през 2022 г. с лична пенсия за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, чл.68а, чл.69а и чл.69б от КСО е 63,76 години, като през 2021 г. тя е била 63,59 години. Работилите при условията на I и II категория труд са се пенсионирали средно на 62,5 години, а работилите при условията на III категория труд – на 64,0 години, Отчетено е слабо повишение във възрастта на пенсионерите се по чл. 68, чл.68а, чл.69а и чл.69б от

КСО лица, което се дължи на нарастването на възрастта по чл. 68, ал. 1 от КСО с 2 месеца за жените и с 1 месец за мъжете.

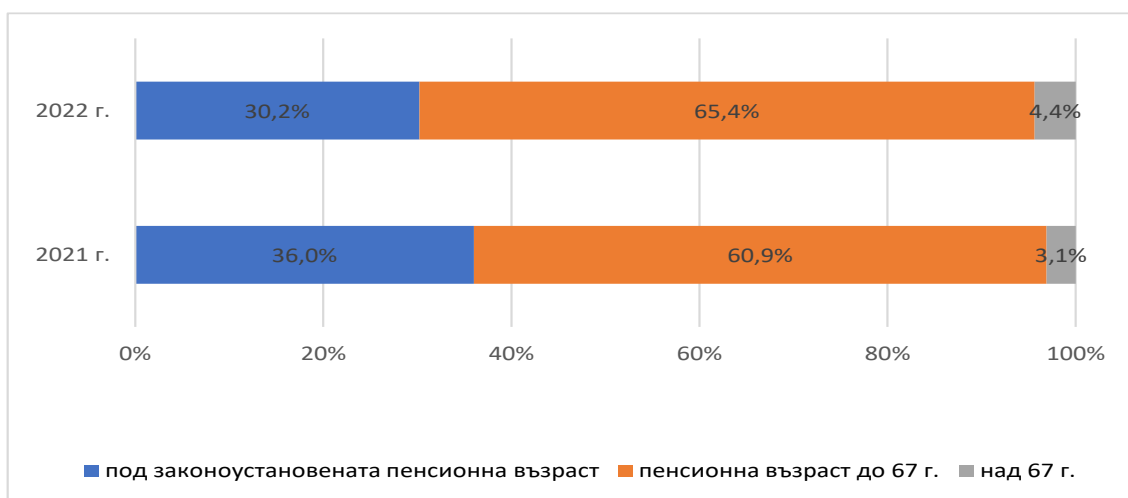
Разпределението на пенсионерите с отпуснати лични пенсии за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, чл. 68а, чл. 69а и чл. 69б от КСО през 2021 г. и 2022 г. по възраст е показано на Таблица 1.

ВЪЗРАСТОВИ ГРУПИ	1.1.2021 г. - 31.12.2021 г.		1.1.2022 г. - 31.12.2022 г.	
	ОБЩО	Процент от общия брой	ОБЩО	Процент от общия брой
ОБЩО (МЪЖЕ И ЖЕНИ)	47 783	100,0%	52 048	100,0%
до 49 г.	124	0,3%	107	0,2%
от 50 г. до 54 г.	832	1,7%	757	1,5%
от 55 г. до 59 г.	3 400	7,1%	3 394	6,5%
от 60 г. до 64 г.	28 710	60,1%	31 322	60,2%
от 65 г. до 69 г.	14 282	29,9%	15 868	30,5%
на 70 г. и повече	435	0,9%	600	1,2%

Таблица 1: Разпределение на пенсионерите с отпуснати лични пенсии за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, чл.68а, чл.69а и чл.69б от КСО през 2021 г. и 2022 г. по възраст

На Фигура 2 е показано структурното разпределение на пенсионерите с отпуснати през последните две години пенсии за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, чл. 68а, чл. 69а и чл. 69б от КСО, като възрастите са разделени на следните групи: „под възрастта по чл. 68, ал. 1 от КСО“, „между възрастта по чл. 68, ал. 1 от КСО и 67 години“ и над тази възраст.

Фиг. 2: Структурно разпределение на пенсионерите с отпуснати пенсии през 2021 г. и 2022 г. за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, чл.68а, чл.69а и чл.69б от КСО



Под законоустановената пенсионна възраст (61 години и 10 месеца за жените и 64 години и 5 месеца за мъжете) са се пенсионирали 30,2% от новите пенсионери. Причината за това е възможността за ранно пенсиониране по чл. 69б на КСО на работещите при тежки условия на труд. За сравнение, през 2021 г. 36,0% от новите пенсионери са били под законоустановената пенсионна възраст по чл. 68, ал 1 от КСО.

Прави впечатление, че през 2022 г. относителният дял на лицата над 67-годишна възраст, които поради недостигащ стаж се пенсионирали по чл. 68, ал. 3 от КСО, се е увеличил с 1,3 процентни пункта. Същата тенденция се наблюдава и през последните няколко години.

Лицата, работили в сектор „Отбрана и сигурност“ и пенсионирали се през 2022 г., са на средна възраст 54,5 години.

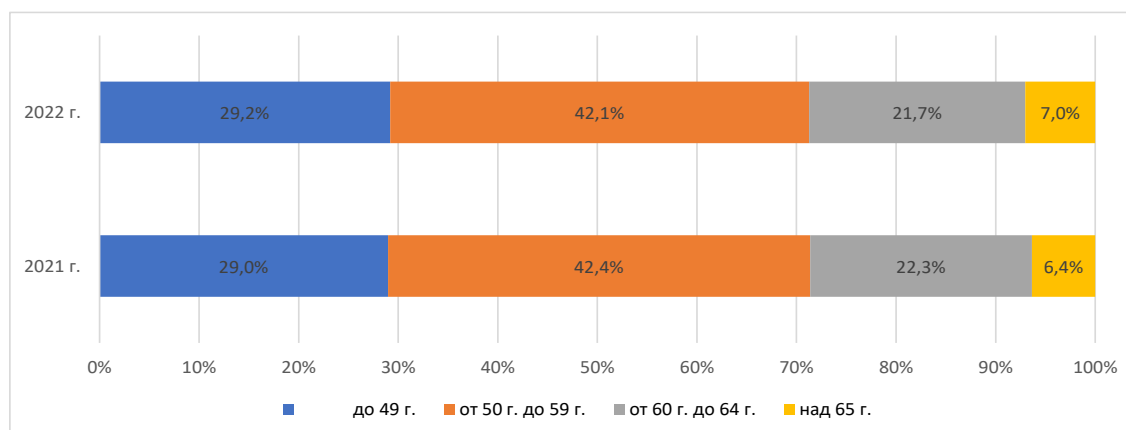
Средната възраст на новите пенсионери с лична пенсия за инвалидност поради общо заболяване е 53,67 години, като за мъжете тя е 54,54 години, а за жените 52,70 години. Разпределението на пенсионерите по възраст с отпуснати през 2021 г. и 2022 г. пенсии за инвалидност поради общо заболяване е показано в Таблица 2.

ВЪЗРАСТОВИ ГРУПИ	1.1.2021 г. - 31.12.2021 г.		1.1.2022 г. - 31.12.2022 г.	
	ОБЩО	Процент от общия брой	ОБЩО	Процент от общия брой
ОБЩО (МЪЖЕ И ЖЕНИ)	20 754	100,0%	24 149	100,0%
до 44 г.	3 437	16,6%	4 009	16,6%
от 45 г. до 49 г.	2 575	12,4%	3 037	12,6%
от 50 г. до 54 г.	3 799	18,3%	4 518	18,7%
от 55 г. до 59 г.	5 000	24,1%	5 644	23,4%
от 60 г. до 64 г.	4 624	22,3%	5 247	21,7%
от 65 г. до 69 г.	1 219	5,9%	1 554	6,4%
на 70 г. и повече	100	0,5%	140	0,6%

Таблица 2: Разпределение на пенсионерите с отпуснати лични пенсии през 2021 г. и 2022 г. за инвалидност поради общо заболяване по възраст

На Фигура 3 е показан относителният дял на пенсионерите с отпуснати лични пенсии за инвалидност поради общо заболяване по възрастови групи за двете наблюдавани години.

Фиг. 3: Структурно разпределение на пенсионираните през 2021 г. и 2022 г. с лични пенсии за инвалидност поради общо заболяване



Както през 2021 г., така и през 2022 г., с най-висок относителен дял е възрастовата група „от 50 до 59 години“ - 42,1%. Намалява дялът на новоотпуснатите пенсии в групата „от 60 до 64 години“. Докато през 2021 г. той е 22,3%, то година по-късно вече е 21,7%. Нараства и дялът на новоотпуснатите пенсии в най-високата възрастова група – през 2021 г. той е 6,4%, а през 2022 г. вече е 7,0%. Сред причините са както по-високата заболяемост на населението в по-високите възрастови групи, така и по-трудното изпълняване на условията за пенсиониране по чл. 68, ал.1 и ал.2 от КСО.

б) разпределение на пенсионерите по осигурителен стаж

На Таблица 3 е показано разпределението на пенсионерите с отпуснати през 2022 г. лични първи пенсии за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, чл. 68а, чл. 69а и чл. 69б от КСО по индивидуален коефициент, по години осигурителен стаж и по пол.

N на група	ГРУПИ НА ИНДИВИДУАЛЕН КОЕФИЦИЕНТ	ОБЩО				МЪЖЕ				ЖЕНИ			
		БРОЙ	%	среден осигурителен стаж		БРОЙ	%	среден осигурителен стаж		БРОЙ	%	среден осигурителен стаж	
				ОБЩО	превърнат			действителен	МЪЖЕ			превърнат	действителен
1	до 0,500	1 043	2,0%	25,5	24,1	471	2,0%	27,5	25,5	572	2,1%	23,9	23,0
2	от 0,501 до 1,000	9 999	19,2%	33,2	31,3	5 201	21,5%	35,0	32,5	4 798	17,2%	31,2	30,1
3	от 1,001 до 1,200	2 054	3,9%	35,4	33,1	1 228	5,1%	36,5	33,3	826	3,0%	33,8	32,7
4	от 1,201 до 1,400	1 449	2,8%	36,3	33,9	824	3,4%	36,7	33,3	625	2,2%	35,7	34,6
5	от 1,401 до 1,600	1 017	2,0%	37,7	35,3	557	2,3%	37,9	34,4	460	1,6%	37,4	36,5
6	от 1,601 до 1,800	627	1,2%	38,7	35,5	370	1,5%	39,3	34,7	257	0,9%	37,8	36,7
7	от 1,801 до 2,000	402	0,8%	38,7	35,3	261	1,1%	39,7	35,2	141	0,5%	36,8	35,6
8	от 2,001 до 2,500	595	1,1%	39,3	35,9	406	1,7%	40,6	36,4	189	0,7%	36,3	34,9
9	от 2,501 до 3,000	343	0,7%	39,6	36,8	259	1,1%	40,5	37,5	84	0,3%	36,8	34,9
10	от 3,001 до 4,000	273	0,5%	37,4	35,3	215	0,9%	38,4	36,0	58	0,2%	33,4	32,6
11	от 4,001 до 6,000												
12	от 6,001 до 8,000												
13	от 8,001 до 10,000												
14	над 10,000												
15	Без индивидуален коеф. (отпуснати на минимален размер)	34 246	65,8%	36,1	34,6	14 354	59,4%	36,9	34,3	19 892	71,3%	35,5	34,9
	О Б Щ О	52 048	100,0%	35,5	33,8	24 146	100,0%	36,5	33,7	27 902	100,0%	34,6	33,8

Таблица 3: Разпределение на пенсионерите с отпуснати през 2022 г. лични първи пенсии по чл. 68, чл.68а, чл.69а и чл.69б от КСО по индивидуален коефициент, години осигурителен стаж и пол

Средният осигурителен стаж, превърнат към трета категория труд, на пенсионираните с лични пенсии за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, чл. 68а, чл. 69а и чл. 69б от КСО през 2022 г. е 35,5 години, при 35,7 години за 2021 г. В действителния трудов стаж има незначително намаление - от 34,0 години на 33,8 години.

Средният осигурителен стаж, превърнат към трета категория труд, на пенсионираните през 2022 г. с лични пенсии по чл. 69 от КСО е 49,2 години (32,1 години действителен), докато през 2021 г. е бил 49,4 години превърнат и 32,2 години действителен.

Средният осигурителен стаж на пенсионираните се през 2022 г. с лични пенсии за инвалидност поради общо заболяване е 16,3 години, докато през 2021 г. е бил 16,2. За лицата с трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане над 90% той е 17,1 години, а за тези с трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане от 71 до 90% - 16,7 години. За лицата с трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане от 50 до 70% годините са 16,0.

Пенсионирали се лица през 2022 г. с наследствени пенсии

Броят на новоотпуснатите наследствени пенсии през 2022 г. е 16 159 (с 831 или 5,4% повече спрямо 2021 г.). От тях 12 803 лица са с наследствена пенсия за инвалидност поради общо заболяване, което е с 909 (7,6%) повече в сравнение с предходната година. Точно 2 820 са новите пенсионери с наследствена пенсия за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, чл. 68а, чл. 69а и чл. 69б от КСО. При тях нарастването е с 58 или 2,0%. 436 са наследствените пенсии за осигурителен стаж и възраст чл. 69 от КСО, което е намаление 23 или 5%. С 10 са се увеличили наследствените пенсии от фонд "Трудова злополука и професионална болест", като достигат 81. Новоотпуснатите наследствени пенсии, изплащани от фонд „Пенсии, несвързани с трудова дейност“, са 18, което е с 5 по-малко спрямо 2021 г.

Както през 2021 г. така и през 2022 г. най-голям относителен дял в новоотпуснатите наследствени пенсии (35,0%) имат лицата на възраст между 55 и 59 години.

Фиг. 4: Относителен дял на новоотпуснатите наследствени пенсии според вида им



Материалът е подготвен от експертен екип на дирекция „Анализ, планиране и прогнозиране“

Инциденти



**През 2022 г.
трудовете
злополуки
са над 2500,
най-много в
преработващата
промишленост**

През 2022 г. в Националния осигурителен институт (НОИ) са декларирани общо 2803 трудови инциденти. От тях за трудови злополуки са приети 2582, като 2141 са станали на работното място, а 441 - при отиване или връщане от работа. Смъртните злополуки са 84, от които 10 са с жени. Загубените календарни дни от трудови злополуки са общо 173 731.

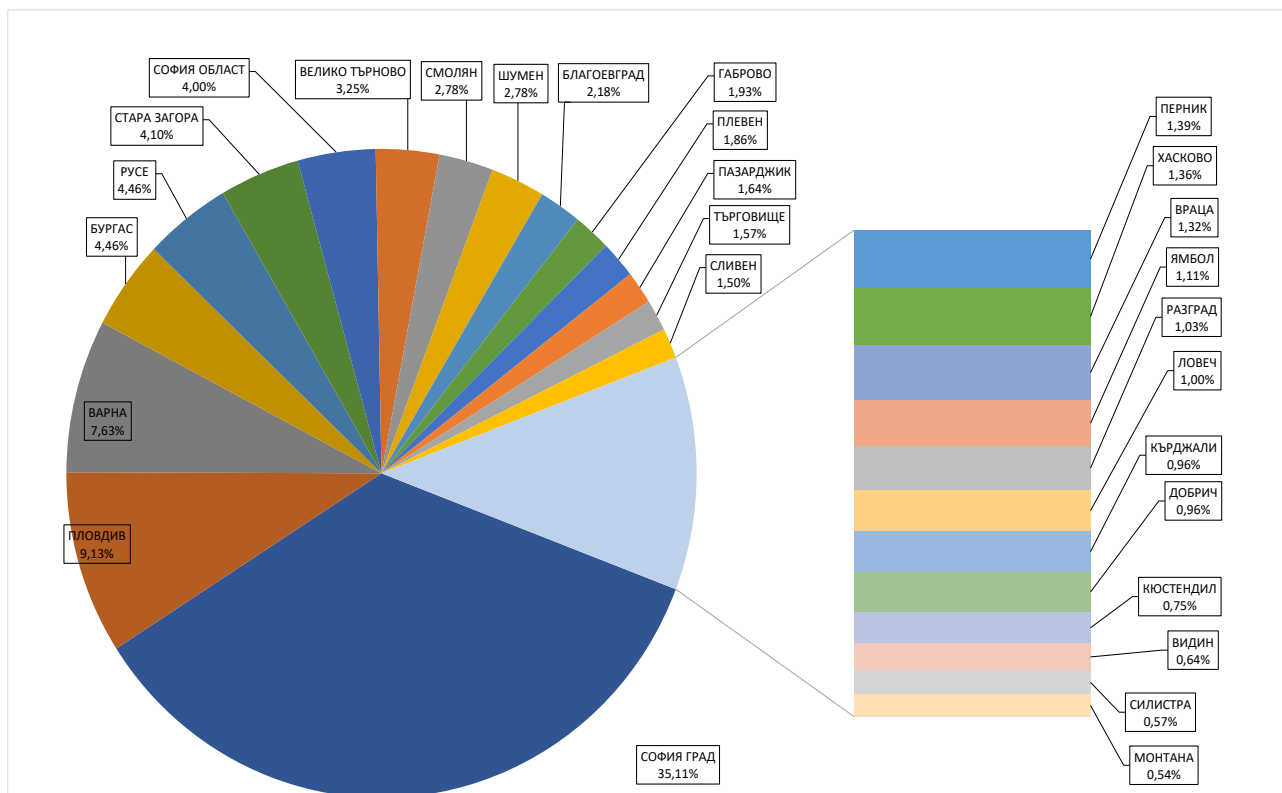
Разпределението на подадените декларации за трудови злополуки по териториални поделения на НОИ е показано на Фиг. 1.

Разпределението на трудовете злополуки по икономически сектори на Класификацията на икономическите дейности (КИД-2008) показва, че от общо 21 икономически сектора в двайсет са допуснати трудови злополуки. Единствено в сектор „Т - дейности на домакинства като работодатели; недиференцирани дейности на домакинства по производство на стоки и услуги за собствено потребление” няма допуснати трудови злополуки. Секторите с най-голям брой трудови злополуки, станали на работното място или при изпълнение на служебни ангажменти, са: „Преработваща промишленост” (599), „Търговия; ремонт на автомобили и мотоциклети” (307), „Транспорт, складиране и пощи” (305), „Строителство” (160), „Хуманно здравеопазване и социална работа” (115), „Добивна промишленост” (89), „Образование” (84), „Държавно управление” (83). Тези, в които са допуснати най-малко инциденти по време на работа са: „Дейности на екстериториални организации и служби” (1), „Финансови и застрахователни дейности” (7) и „Операции с недвижими имоти” (8).

Разпределението на трудовете злополуки по сектори в проценти е показано на Фиг. 2.

В икономическите сектори са регистрирани общо 84 смъртни трудови злополуки. Шейсет и девет от тях са регистрирани на работното място и при изпълнение на служебни ангажменти, а другите 15 - при отиване или връщане от работа. Най-много са смъртните случаи в секторите „Транспорт, складиране и пощи” (18), „Преработваща промишленост” (16), „Строителство” (15), Търговия; ремонт на автомобили и мотоциклети” (14).

Фиг. 1

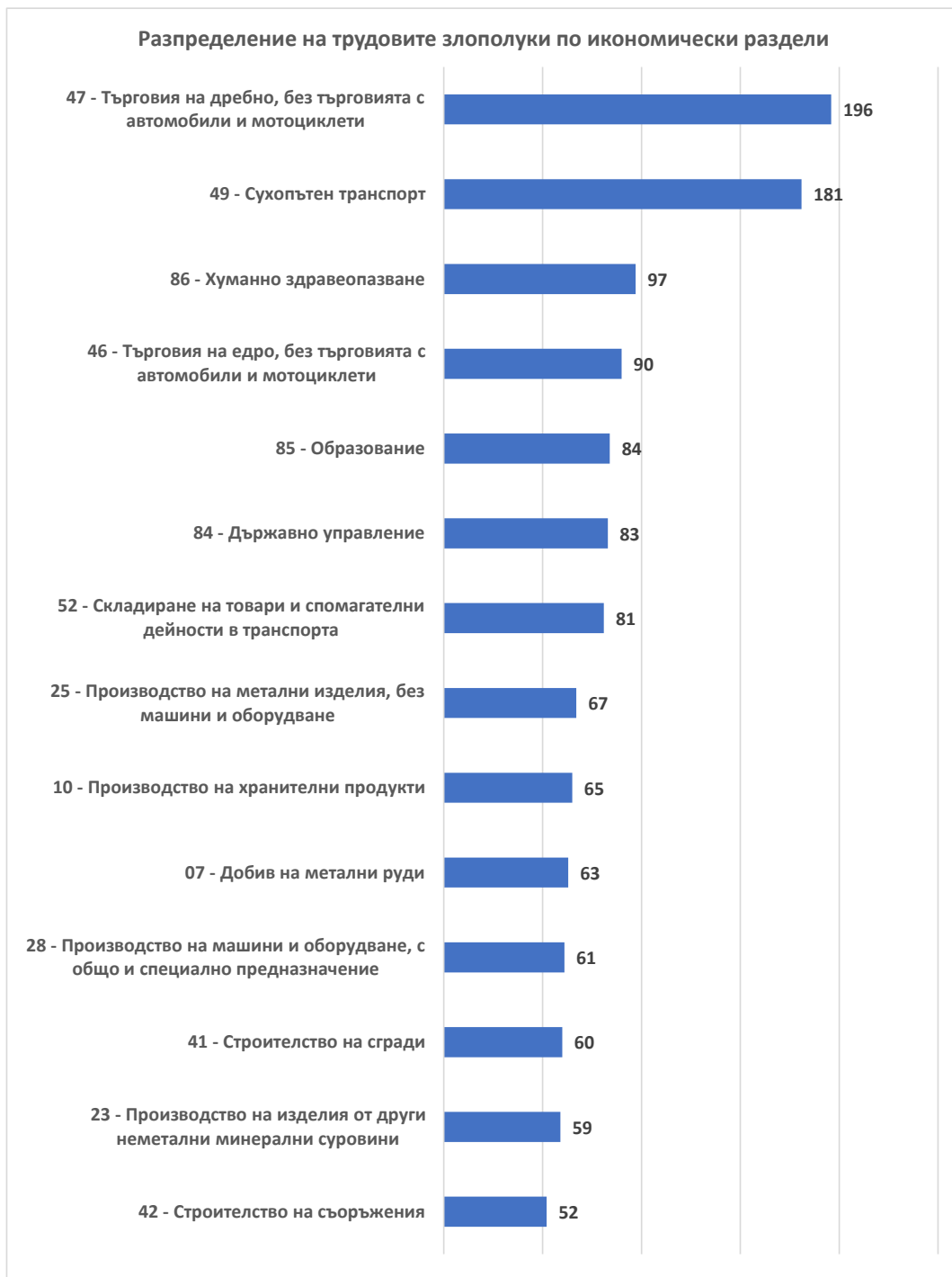


Фиг. 2



Трудови злополуки са регистрирани в 82 от общо 88 икономически раздели. Разпределението на трудовите злополуки **по икономически раздели** е показано на Фиг. 3. Включени са само тези, в които са регистрирани повече от петдесет злополуки станали на работното място.

Фиг. 3



Сравнителният анализ на годишните оперативни данни за 2022 г. с тези за същия период на 2021 г. показва увеличаване както на броя на подадените декларации за трудови злополуки (с 215), така и на общия брой приети трудови злополуки (със 190). Злополуките, станали на работното място са се увеличили с 121, а тези при отиване или връщане от работа - с 69. Смъртните трудови злополуки са се увеличили с 16. Намаление на инцидентите има в 23 икономически раздела, а увеличение се наблюдава в 44. В 15 не се регистрира изменение.

Най-голямо е увеличението на трудовите злополуки, свързани с работния процес, в секторите „Складиране на товари и спомагателни дейности в транспорта“ (36) и „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“ (34). В „Сухопътен транспорт“ и „Производство на машини и оборудване, с общо и специално предназначение“ увеличението е съответно с 21 и 20.

Най-голямо е намалението на трудовите злополуки в сектор „Строителство на съоръжения“ (с 20), „Ремонт и инсталиране на машини и оборудване“ (с 19) и „Производство на дървен материал и изделия от дървен материал и корк, без мебели; производство на изделия от слама и материали за плетене“ (с 10).

Загубените календарни дни от трудови злополуки през 2022 г. са с 216 дни по-малко от тези през 2021 г. Средната продължителност на временната неработоспособност по повод трудова злополука през 2022 г. е 67,3 календарни дни, което е с 5,4 календарни дни по-малко от тази през 2021 г.

[Оперативна информация за трудовите злополуки](#) се публикува на сайта на Националния осигурителен институт.



Материалът е подготвен от Сокол Силянов, държавен експерт по осигуряването, и Жулиета Цанкова, главен експерт по осигуряването, отдел „Експертиза на работоспособността и трудова злополука“



Противодействието на опитите за злоупотреба със средствата на държавното обществено осигуряване (ДОО) е непрекъснат процес в практиката на териториалните поделения на Националния осигурителен институт (ТП на НОИ). Практиката на поделението в Разград напълно кореспондира с усилията и успехите в това национално отговорно начинание на всички регионални офиси на института. И тук стремежът на служителите е за адекватни превантивни действия срещу незаконосъобразния достъп на осигурителни права.

Кандидат-пенсионери – съставители на неистински документи

Значителна част от усилията на работещите служители в отдел „Пенсии“ на ТП на НОИ в Разград са насочени към предотвратяване на отпускането и изплащането на пенсии въз основа на представени документи с неистинско съдържание.

В поделението непрекъснато постъпват сигнали от Областната дирекция на МВР (ОД на МВР) за образувани досъдебни производства срещу лица, при които има съмнения, че са си послужили с неистински документи с цел лично облагодетелстване. От страна на длъжностното лице се изготвят справки за получените суми за пенсии от отпускането им до получаване на сигнала, копират се всички заявления и документи от пенсионното досие. Пенсиите на лицата се спират от изплащане с цел да се предотврати по-нататъшното източване на средства от бюджета на ДОО.

Мерките, взети от всички институции, пряко засегнати от случаите, както и очевидно повишения обществен интерес, доведоха до намаляване на броя на случаите с постъпили сигнали от ОД на МВР и спрени от изплащане пенсии с разпореждания на длъжностното лице. Получените искания в ТП на НОИ в Разград за предоставяне на информация в последните години са следните: 2019 г. – 65 бр.; 2020 г. – 48 бр.; 2021 г. – 26 бр., като 6 бр. от тях не са пенсионери, и 2022 г. 48 бр. – 44 бр. не получават пенсии. За същите години сумите на неправилно изплатените пенсии, които подлежат на възстановяване от лицата, са както следва:

- За 2019 г. – постановени са 8 разпореждания за възстановяване на неоснователно получените суми за пенсии общо за 51 975,30 лв.;
- За 2020 г. – постановени са 3 разпореждания за възстановяване на неоснователно получените суми за пенсии общо за 7 266,51 лв.;

- За 2021 г. – постановени са 5 разпореждания за възстановяване на неоснователно получените суми за пенсии общо за 40 965,46 лв.;
- За 2022 г. - постановени са 6 разпореждания за възстановяване на неоснователно получените суми за пенсии общо за 15 985,15 лв., всички за лица с постановена присъда от Районен съд - Разград.

Има случаи, при които документите са със специфично съдържание и изискват медицински познания – експертни решения на ТЕЛК (ЕР на ТЕЛК). Такива казуси възникнаха през 2012 г., когато бе получено писмо от Районна прокуратура за образувано досъдебно производство срещу неизвестно лице за това, че в условията на продължавано престъпление е съставило неистински официални документи - експертни решения на ТЕЛК, с цел същите да бъдат използвани пред НОИ за отпускане на пенсии. Списъкът съдържа информация за 267 лица, част от които не са пенсионери. За всички, получаващи пенсии, длъжностното лице по пенсионно осигуряване постанови разпореждания за спирането им на основание на текстове от Кодекса за социално осигуряване (КСО) – поради представяне на доказателства за обстоятелства, които могат да доведат до прекратяване на получаваните пенсии, с цел да се предотврати по-нататъшното им получаване. Органите на полицията започнаха проверки относно неистинността на представените експертни решения. При част от тях лицата признават своята вина, а именно, че са си послужили с документ с невярно съдържание с цел отпускане на пенсия. Същите сключват споразумение с Районна прокуратура, признават се за виновни и възстановяват по сметката на ТП на НОИ - Разград сумата на изплатените пенсии от отпускането до спирането им. Други не се признават за виновни и за тях процедурата продължава в Районен съд, който впоследствие признава тяхната вина и ги осъжда да възстановят на НОИ получените суми за пенсии, ведно със законната лихва.

Случай от практиката на отдел „Пенсии“ илюстрира описаното. Лице подава заявления за отпускане на лична пенсия за инвалидност поради общо заболяване и лична социална пенсия за инвалидност, към които прилага ЕР на ТЕЛК – Разград. Експертното решение е потвърдено от медицинската комисия в ТП на НОИ и исканите пенсии са отпуснати. В сектор „Икономическа полиция“ към ОД на МВР - Разград се провежда досъдебно производство, във връзка с което са изискани служебно заверени копия от всички документи, послужили за отпускане на пенсия за инвалидност поради общо заболяване и социална пенсия за инвалидност, справка за изплатени суми и информация за служителя на ТП на НОИ – Разград, пред когото са подадени съществуващите заявления. Информацията е предоставена и с разпореждане на длъжностното лице по пенсионно осигуряване получаваните от лицето пенсии са спрени от изплащане, считано от 1 декември 2017 г., на основание на КСО – поради представяне на доказателства за обстоятелства, които могат да доведат до прекратяване на получаваните пенсии. Повече от 3 години по-късно в ТП на НОИ в Разград е постъпил препис от присъда по описа на Разградски районен съд, видно от който подсъдимият е признат за виновен в това, че в условията на продължавано престъпление, чрез използване на неистински официални документи е получил без правно основание парични средства за времето от 1 април 2009 г. до 30 ноември 2017 г. в размер на 21 777,12 лв., представляващи изплатени лична пенсия за инвалидност поради общо заболяване и лична социална пенсия за инвалидност. Присъдата е била обжалвана, но с решение на Административен съд - Разград от октомври 2021 г. се отхвърля оспорването на лицето. Решението влиза в сила на 19 май 2022 г. Постановено е разпореждане, с което се прекратяват отпуснатите на лицето пенсии и след влизането му в сила, разпореждане за възстановяване на недобросъвестно получените суми за пенсии. За сумата в размер на 21 777,12 лв., която лицето е осъдено да заплати на НОИ, е образуван изпълнителен лист и същата ведно със законната лихва, считано от 30 ноември 2017 г. до окончателното ѝ изплащане, ще се събира от съдебен изпълнител. Дължимата по разпореждането лихва, начислена до 29 ноември 2017 г., е внесена от лицето с приходен касов ордер в касата на ТП на НОИ - Разград, а сумата по изпълнителния лист е възстановена по банковата сметка на ТП на НОИ - Разград.

Подобен е и случаят с лице, което също подава заявления за отпускане на лична пенсия за инвалидност поради общо заболяване и на лична социална пенсия за инвалидност, към които прилага ЕР на разградския ТЕЛК. Документът също е потвърден от медицинската комисия в ТП на НОИ и исканите пенсии са отпуснати. И този път получаваните от лицето пенсии са спрени от изплащане, но след като е получено писмо от Районна прокуратура за образувано досъдебно производство срещу неизвестно лице за съставяне на неистински официални документи, които отново са експертни решения на ТЕЛК. В сектор „Противодействие на икономическата престъпност“ към ОД на МВР - Разград се провежда досъдебно производство, във връзка с което са изискани служебно заверени копия от всички документи, послужили за отпускане на пенсията за инвалидност поради общо заболяване и на социалната пенсия за инвалидност, справка за изплатени суми и информация за служителя на ТП на НОИ-Разград, пред когото са подадени съществуващите заявления. Информацията надлежно е предоставена.

На 11 октомври 2017 г. в ТП на НОИ - Разград е постъпил препис от Протокол за сключено споразумение между Районна прокуратура – Разград и подсъдимият, с което същият се признава за виновен за това, че чрез използване на неистински официални документи са му отпуснати и му се изплащат пенсия за инвалидност поради общо заболяване и социална пенсия за инвалидност. Възстановена е главницата от неправилно изплатената сума за пенсия за период от 10 месеца в размер на 3158,60 лв., както и дължимата лихва за периода от датата на първоначалното изплащане на пенсиите до датата предхождаща възстановяването на главницата

Отговор на порочната практика за фиктивно осигуряване

В ТП на НОИ – Разград контролът е основен приоритет на звената от отдел „Краткосрочни плащания и контрол“. Той се осъществява, както от контролните органи, така и от служителите, ангажирани с преценка на правото на краткосрочни плащания. Усилията през последните години са насочени към противодействие на опитите за



злоупотреба със средствата на държавното обществено осигуряване. Във връзка с това са прецизирани контролните механизми, разгледани са възможностите за въвеждане на нови. Ползотворното взаимодействие с други институции допринесе за ограничаване на неоснователни и незаконосъобразни плащания от ДОО. Един от количествените измерители за оценка на свършената работа е размерът на задълженията по постановени разпореждания по ревизионни актове и разпореждания по реда на КСО. Налице е тенденция към увеличение - през 2020 г. дългът е в размер на 48 029,67 лв., през 2021 г. достига 112 720,73 лв., а през 2022 г. нараства до 180 693,25 лв.

Значителен ефект за предотвратяване източването на фондовете на ДОО е постигнат при извършване на проверки, свързани със зачитане на осигурителен стаж за придобиване право на пенсия. В последните години се наблюдава масова порочна практика за фиктивно осигуряване без действително полагане на труд. В масовия случай това са лица с недостигащ 15 години действителен осигурителен стаж за отпускане на пенсия и пребиваващи в чужбина. За целта се изискват справки от АИС „Граничен контрол“ от Областна дирекция на МВР – Разград относно датите на напускане/завръщане в Република България.

Лице с настоящ адрес в друга държава подава документи за отпускане на пенсия по реда на чл. 68, ал. 3 от КСО, като има общо 10 години осигурителен стаж по представени трудови книжки. В информационната система на НОИ се визуализират данни за 5 години осигурителен стаж в качеството на самоосигуряващо се лице – земеделски стопанин. За преценка на правото е подаден сигнал за проверка от контролните органи в ТП на НОИ – Разград, при която е установено, че лицето е напуснало територията на България преди 5 години, след което е регистрирано чрез упълномощено лице като земеделски стопанин в ОД „Земеделие“ – Разград, съответно чрез упълномощено лице и в ТД на НАП. През периода, за който са внесени осигурителни вноски в качеството на земеделски стопанин, лицето не е било на територията на България нито един ден.

Заради очерталата се тенденция, контролните органи в ТП на НОИ – Разград засилиха контрола и в тази посока. През 2020 г. са извършени проверки за 79 лица, кандидатствали за отпускане на пенсия с недостигащ 15 години стаж. От тях за 71 души е установено, че са подавани данни, но не пребивават на територията на страната и не упражняват трудова дейност, като за тях не е зачетен осигурителен стаж и доход. За 17 осигурители, които са назначавали такива лица, е сезирана прокуратурата. През 2021 г. са извършени проверки за 87 лица, на 43 не е зачетен осигурителен стаж. През 2022 г. са извършени проверки за 83 лица, на 36 не е зачетен осигурителен стаж. Тенденцията към намаляване на случаите е в резултат на ефективните превантивни действия и постигнат дисциплинарен ефект при проверените осигурители.

Познат сценарий – фирма с адрес в полето, неграмотен „управител“

Ефективността на контрола е показателен и по отношение на лица, на които са изплащани обезщетения за временна неработоспособност и безработица, за които е установено, че не са упражнявали трудова дейност и фиктивно са назначени, за да черпят осигурителни права. Разкрити са случаи, за които сценарият е познат и омръзнал на всички териториални поделения в НОИ.

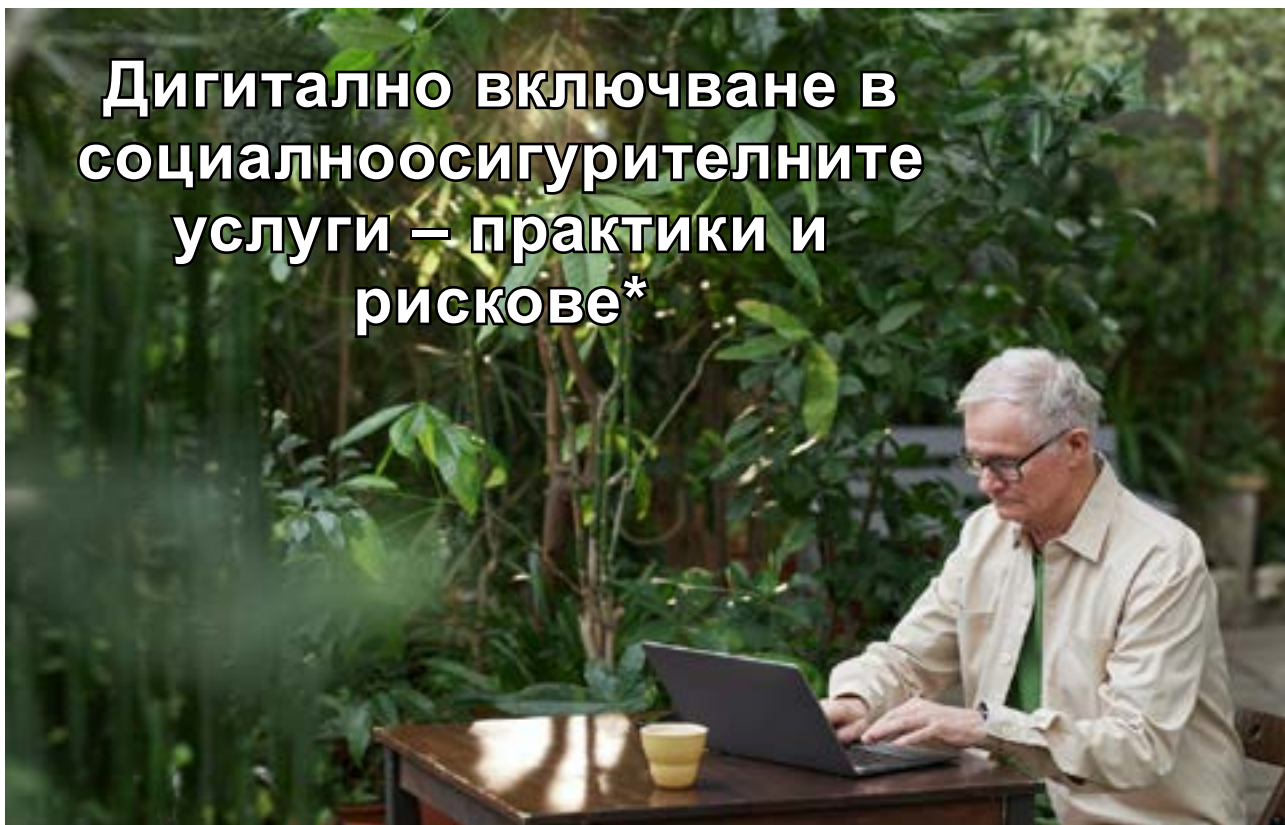
Осигурител подава електронно документи за изплащане на парични обезщетения за временна неработоспособност, бременност, раждане и майчинство. При преценка на правото длъжностните лица установяват нередности и изпращат писма за отстраняване на несъответствията до управителя с адрес седалището на дружеството. Писмата се връщат непотърсени. На едно от известията за доставяне е посочено, че лицето не живее на посочения адрес. Посетен е на място адресът, който е вписан в Търговския регистър. Там липсва каквато и да било жилищна сграда, от кметството информират служителите, че лицето не живее в селото, а въпросното място е извън регулационния план на селото. От органите на ТД на НАП информират, че дружеството не упражнява стопанска дейност, не са отчитани приходи, липсват документи, свързани с направени разходи за дейността, дружеството не притежава фискално устройство за отчитане на продажбите и няма открита банкова сметка. Случаят е предаден на прокуратурата. При проверката разследващите органи са установили, че „управителят“ на дружеството е неграмотен бездомник и очевидно не е в състояние да управлява дружеството. По случая е образувано досъдебно производство. Издирват се лицата, които са оформяли документи и подавали данни от името на дружеството.

В следващия сценарий героите и похватите са сходни. Образувано е контролно производство за извършване на проверка от контролните органи в ТП на НОИ – Разград за дружество, чрез което са изплащани парични обезщетения и помощи на лица, наети с високи възнаграждения на длъжности за нискоквалифициран труд, които са ползвали временна неработоспособност над 30 календарни дни. Следва познатото: на адреса няма такава фирма, по партидата на осигурителя липсва информация за внесени осигурителни вноски, НАП уведомява, че дружеството не е извършвало никаква търговска дейност, не са отчитани приходи, не са внасяни осигурителни вноски. Предприети са действия за осъществяване на контакт с представител на дружеството, но такъв не е осъществен. Част от работниците обясняват, че са полагали труд за други фирми, представляващи свързани лица на проверяваното дружество. Естествено, следват насрещни проверки в посочените други фирми, в които лицата уж са полагали труд, но няма данни и доказателства това да се е случило. Сезирана е прокуратурата, която отказва да образува досъдебно производство с мотив, че няма данни за престъпление от общ характер. Контролните органи на НОИ продължиха да търсят контакт с представител на дружеството, който да представи документи за проверка, но се оказаха в обективна невъзможност да я извършат. Предходните собственици са прехвърлили дружеството на нов управител, който има регистрирани 25 фирми на негово име и на един и същ адрес. Потърсено е съдействие от органите на МВР за издирването му, които отговорят, че лицето е напуснало пределите на Република България и е в неизвестност.

Позовавайки се на фактите и при липсата на документи или други доказателства, че лицата са упражнявали трудова дейност в обследваното дружество, контролните органи в ТП на НОИ – Разград предприеха действия за служебно заличаване на данните за тези лица с цел да бъдат предотвратени следващи неправомерни плащания. Следва съставяне на ревизионен акт, но въпросът е на кого да бъде връчен, след като главният герой е в неизвестност, а героите с поддържащи роли са невинни?

Материалът е подготвен от екип на ТП на НОИ - Разград

Дигитално включване в социалноосигурителните услуги – практики и рискове*



Цифровите технологии трансформират фундаментално начина, по който се проектират и предоставят обществените услуги. В световен мащаб повече от 84% от националните правителства вече предлагат поне една онлайн услуга, като повече от 22% от държавите са прогресирали към групата на страните с по-висок индекс на развитие на електронното правителство от 2018 г. насам. Въпреки тези увеличени възможности, достъпът и използването на дигиталната инфраструктура и инструменти е неравномерно. Приблизително 2,9 млрд. души не ползват интернет. Цифровото разделение е още по-голямо, когато се гледа през призмата на възраст, пол, бедност и местоживееене.

Отчитайки нарастващите доказателства за изключващо въздействие на дигитализацията в световен мащаб, МАСО организира четири уебинара за цифровото приобщаване през 2021 г. Организацията покани партньорски организации и свои членове от цял свят да споделят добрите практики относно насърчаването на дигиталното включване при социалноосигурителните услуги, предизвикателствата за умения и за достъпност, както и практиките за справяне с дигиталните бариери. Един от панелите на 16-та Международна конференция по информационни и комуникационни технологии в социалната сигурност, проведена се през 2022 г. в естонската столица Талин, също се фокусира върху тази тема. 138 представители на 74 социалноосигурителни институции от 64 страни участваха в проучването, което завърши с издаването на обобщен доклад „Дигитално включване – Подобряване на предоставянето на услуги в социалното осигуряване“.

Анализът показва, че три основни фактора оказват влияние:

- **Достъпност** от гледна точка на лесния достъп до интернет и свързаните технологии като устройства, електричество и т.н.;
- **Умения и способности** от гледна точка на способността на клиентите да се ангажират ефективно с моделите за предоставяне на цифрови услуги;
- **Благоприятна среда** е тази, при която дигиталното включване е вградено в стратегията, оперативните модели и културната основа на социалноосигурителните организации. Това включва интегрирано предоставяне на услуги, споделяне на данни, линкове и връзки, комуникация и обхват и др.

Очертават се две основни пречки - липсата на умения и капацитет, което е подчертано от 65% от анкетираните,

и ограниченият достъп, който е посочено от 52% от участниците.

Социалноосигурителните институции вече предприемат набор от допълнителни действия за преодоляване на пропуските в достъпа и на недостига на умения, пречещи на техните клиенти да се възползват от цифровите услуги. Някои от тези стратегии се ангажират директно с потребителите, независимо дали става въпрос за посредничество, обучение или предоставяне на безплатни устройства. Други са по-малко директни като използването на ежедневен език в комуникацията, логическото и интуитивното потребителско изживяване, както и потребителските интерфейси, придружени от прилагането на ръководства за комуникация и дизайн и стандарти за обслужване. Всичко това е в съответствие с Насоките на МАСО относно комуникацията, качеството на услугите, доброто управление, административните решения за разширяване на обхвата и информационните и комуникационни технологии (ИКТ), както и Пътната карта на генералния секретар на ООН за дигитално сътрудничество.

Европа е световен лидер по отношение на достъпа до интернет, като 85% от домакинствата се оценяват като имащи достъп до световната мрежа през 2019 г. в сравнение с 57% в световен мащаб. В съответствие с икономиките с високи доходи, обществените услуги в региона са в процес на цифрова трансформация от десетилетия, което води до сравнително напреднали нива на електронно управление. Индексът на цифрова икономика и общество установява, че средно 75% от административните процеси, свързани с т. нар. „големи житейски събития“ могат да се извършват онлайн в страните-членки на Европейския съюз (ЕС). Държави като Естония, Люксембург и Малта са постигнали обхват от над 90% по този показател.

Въпреки това само малко над половината от населението на ЕС използва интернет за взаимодействие с публичните институции и за достъп до обществени услуги. 84% използват редовно интернет, но само 56% притежават основни дигитални умения. Следователно по-благоприятната среда, бързото прилагане на моделите за доставка на цифрови услуги и сериозният ангажимент за дигитализация не са автоматични гаранции за дигитално включване.

Програма за дигитално включване - Национален фонд за семейни помощи, Франция

През 2020 г. 35% от френското население е изпитало поне една форма на затруднение, което им е попречило да се възползват напълно от съществуващите дигитални и интернет инструменти. Механизмите за предоставяне на услуги за фондовете за семейни помощи (CAF) на Националния фонд за семейни помощи (CNAF) са изцяло онлайн. В действителност 25% от посетителите на приемните центрове на CAF са начинаещи по отношение на използването на цифрови технологии и се нуждаят от повече подкрепа. Поради тази причина CNAF въведе програма за дигитално включване, състояща се от четири основни стълба: (1) идентифициране на групите в обществото, които не се чувстват комфортно с дигитална среда; (2) предлагане на подкрепа за завършване на онлайн процедурите на CAF; (3) насочване на хората, нуждаещи се от обучение по основни дигитални умения към партньори за дигитално посредничество и (4) интегриране на работата с тази на други участници в процесите. Като част от програмата за дигитално включване 810 от служителите от приемните зони са обучени и могат да предоставят дигитална подкрепа.

Ключов компонент на програмата за дигитално включване бяха отпечатаните на хартия подробни разяснения, написани на достъпен за всички език. Въпреки че основната цел беше да се подкрепят хората с интелектуални затруднения, материалите обхванаха по-широк кръг от дигитално изключените групи, включително по-малко грамотните, неговорещите френски език и децата.

За кандидатите за семейни помощи CNAF създаде мрежа от административни посредници (медиатори), към които могат да се обърнат, ако имат някакви притеснения във връзка с отказано обезщетение или относно размера на вече отпуснато такова. Административното посредничество представлява мрежа от експерти, които подпомагат фонда при прилагането на съществуващото законодателство и прилаганите правилата за управление, за да се стигне от изплащане на семейни или социални помощи законосъобразно и в полагащия им се размер. Това административно посредничество помага да се гарантира, че бенефициентите получават адекватните обезщетения, на които имат право, като същевременно се избягва достигането до по-трудни (а понякога и по-трудни) съдебни производства от страна на тези, които са в най-голяма финансова нужда и са най-затруднени от административните процедури. Мрежата от административни посредници на фонда е изградена от общо 144 агенти на общинско, регионално и национално ниво. Национален център, който работи съвместно с медиаторите по места, обработва исканията за посредничество, получени от CNAF.

Държавна агенция за социално осигуряване, Латвия

Латвийската държавна агенция за социално осигуряване (SSIA) предоставя 33 електронни услуги чрез портала на публичната администрация на страната, като тези услуги са достъпни и физически чрез стандартните държавни и общински центрове за обслужване на клиенти. SSIA създаде и позицията „е-асистент“, за да насърчи равния достъп до своите електронни услуги. Електронните асистенти са служители на централните за обслужване, на които е вменено

задължението да кандидатстват от името на клиента за отпусканите от институцията обезщетения. Лицето трябва само да посети най-близкия център за обслужване с документ за самоличност и да потърси помощ от съответния служител за уточняване на формалностите и оторизацията. След подписване на пълномощното, е-асистентът кандидатства по електронен път за необходимата услуга от името на клиента и го информира за очакваните срокове за вземане на решение и обработка. „Е-асистент“ стартира като пилотен проект в седем центъра за обслужване, а от 2019 г. се предлага в 122 подобни структури в 35 общини.

Социално осигуряване за земеделие, горско стопанство и градинарство, Германия

Социалното осигуряване за земеделие, горско стопанство и градинарство (SVLFG) създаде уеб платформа за подобряване на комуникацията по въпроси, свързани със здравето и безопасността при работа, насочена към сезонните работници. Като се има предвид че повечето сезонни работници в Германия са от Източна Европа, от ключово значение е проектирането на интернет платформата да бъде съобразено с езиковите и културните бариери. В тази връзка, уеб приложението е достъпно на девет различни езика. Дизайнът набляга на яснотата на информацията, а не на изчерпателното покритие на проблемите. Съобразявайки се с „Насоки за предотвратяване на професионални рискове“ и „Насоки за подкрепа на здравето на работното място“ на МАСО, то използва комбинация от текст, изображения и видеоклипове, за да създаде лесно смилаемо и ангажиращо вниманието съдържание. Приложението включва често задавани въпроси в края на всяка глава, които са редовно актуализирани, за да се включат питання от реалния свят, повдигнати от работници. То посочва и алтернативни канали за въпроси от страна на работниците като телефон и имейл. Приложението стана достъпно за първи път през април 2021 г.

Институт за социално осигуряване, Финландия

Всеобхватният дизайн е неразделна част от многоканалните услуги на Института за социално осигуряване (Kela). Доколкото институцията вижда дигитализацията като основна част от своето бъдеще, тя разполага с комбинация от канали, които взимат предвид различните нива на дигитални умения на клиентите. Това включва 147 пункта за обслужване на граждани, действащи точки за телеуслуги в 79 общини, електронни услуги и контактен център. За да насърчи цифровия преход, агенцията набляга на дигиталната подкрепа и наръчници. Дигиталните услуги се усъвършенстват постоянно въз основа на данните и обратната връзка от клиенти.

Чатботът на Kela е пример за ангажимента на организацията към пълната дигитализация. Наличието му е продиктувано от трудностите на клиентите при разбирането и попълването на дигиталните заявления за отпускане на обезщетения. Стартиран за първи път през 2017 г., чатботът улеснява откриването и тълкуването на информация и попълването на подобни онлайн документи. Проектиран е да говори на разбираем „човешки език“ и да предлага кратка, но ясно структурирана информация. Той разбира и говори двата официални езика на страната - фински и шведски, но разбира и английски. Най-иновативният аспект на чатбота е използването на контекстуални променливи. Те се използват за предоставяне на съвети, които могат да помогнат на клиентите да разрешат проблемите си без да се налага да задават нито един въпрос на бота.

Национален борд за социално осигуряване, Естония

Въпреки че 98% от населението на Естония използва интернет, лесният достъп до него и използване му не са равномерно разпределени. Естонският национален борд за социално осигуряване (ENSIB) е установил, че неговата клиентска база попада в три основни сегмента по отношение на цифровата култура: потребители на семейни помощи; хора със специални нужди и пенсионери. Докато потребителите на семейни помощи почти навсякъде се чувстват комфортно с цифровите канали, другите две категории изискват целенасочени стратегии за включване.

Въпреки че хората със специални нужди имат достъп до интернет и са цифрово добре образовани, те обикновено не се доверяват на виртуалните услуги. Ето защо ENSIB поставя приоритет върху телефонните обаждания до тях, като допълнение към известията по имейл, свързани с помощите.

Пенсионерите се сблъскат с проблеми, особено по отношение на удостоверяването на самоличността. В Естония цялата лична информация се съхранява в портал за самообслужване, който може да бъде достъпен посредством влизане чрез естонска лична карта или чрез мобилен или смарт идентификатор. Тъй като много възрастни граждани или са загубили кодовете на личната си карта, или се затрудняват с влизането, ENSIB създава алтернативни начини за удостоверяване в зависимост от обстоятелствата. Възрастните естонци, живеещи в чужбина, често използват Skype за удостоверяване на самоличността си чрез уеб камерата.

Критични фактори за успех

Идентифицирането на потребителите, които е вероятно да бъдат дигитално изключени и осигуряването на достъп

до системата за тях е от ключово значение. В цитираното по-горе проучване организациите за социална сигурност съобщават, че работодателите и служителите от формалния сектор са най-склонни да използват техните електронни услуги. В противовес на това 50% от чиновниците заявяват, че пенсионерите и възрастните хора над 65 години рядко използват техните електронни услуги, въпреки че този сегмент е основен за клиентската база на социалноосигурителните институции. Следователно предложенията за цифрови услуги трябва да включват диференцирани техники за смекчаване на бариерите, пред които са изправени конкретни групи потребители. Във Франция CNAF разработи обучителни материали съвместно с хора с интелектуални увреждания, черпейки от тази потребителска група информация за често използвани термини и прилагайки ги на практика в текстовете. В Германия уеб приложението се актуализира въз основа на проучване сред 360 сезонни работници от над 50 предприятия, както и чрез допитване сред представителите на бизнеса.

Проектиране на инициативи за включване заедно със стратегии за обучение и оценка.

Систематичното изграждане на приобщаващи решения и стратегии изисква определена стратегия, която да е подкрепена с подходящите ресурси. Във Франция програмата за дигитално включване на CNAF разчита на две „лаборатории“ (Isère и Nord), които експериментират и оценяват инициативи за дигитално включване. Всяка инициатива за дигитално включване се тества за ефективност въз основа на структуриран протокол за оценка. Най-обещаващите разработки се интегрират в основната учебна програма, след като бъдат одобрени от определения управителен комитет.

Целенасочено популяризиране сред традиционно изключените групи, за да се коригират дисбалансите в дигиталното разбиране.

30% от участниците в проучването съобщават, че клиентите не са запознати с техните онлайн услуги. Както отбелязва специалният докладчик на ООН по въпросите на крайната бедност и правата на човека, базирайки се на резултатите от световно проучване, „липсата на осведоменост за съществуването на схеми за социална защита е най-често срещаният вид неприемане“. SVLFG в Германия разпространи информация за уеб приложението чрез плакати, обучителни сесии и медийна кампания, включващи статии, съобщения за пресата, бюлетени и съдържание в социалните медии. Във Франция CNAF разпространи практически видео уроци сред партньорите на местно ниво, които взаимодействат с целевите потребители предимно физически. В допълнение CNAF постоянно подобрява своята стратегия за популяризиране на мрежата за медиация, тъй като липсата на осведоменост за съществуването ѝ е едно сериозно предизвикателство.

Заклучение

Както предвидливо отбеляза Докладът за световното развитие през 2016 г., „без силни аналогови компоненти (като добавка към дигиталните технологии) възможностите могат да се превърнат в рискове“. Не може да има по-добро свидетелство за това от Естония. През 2015 г., когато 88% от населението е използвало интернет, само 40% от потребителите на семейни помощи на ENSIB са използвали неговите електронни услуги. Процентът достига 50 в по-големите градове, но спада до 10% в по-отдалечените части на страната. Въпреки че Естония е световно известна със своите технологични възможности, това което е сравнително по-малко познато, са значителните допълнителни инвестиции, направени от националното правителство за подобряване на дигиталните умения и достъпа, за да се насърчи внедряването на цифрови услуги в държавните институции.

Дали дигитализацията премахва бариерите пред социалната сигурност зависи от наличието, достъпността и обхвата на тези цифрови технологии сред целевите групи. Когато тези фактори присъстват неравномерно сред клиентите, дигитализацията може да остави определена част от тях в по-неравностойно положение, ако няма изградени съпътстващи стратегии. Добрите практики, представени в тази статия, посочват набор от стратегии, които институциите за социална сигурност могат да използват, за да гарантират, че преминаването към цифрови технологии обхващат наистина всички. Първо, важно е при всеки избор на технология постоянно да се питаме „Кой е изоставен?“ – в световен мащаб доказателствата са единодушни, че жените, хората с увреждания, децата, възрастните хора, маргинализираните общности и отдалечените хора са изправени пред значително повече предизвикателства при ползването на дигитални услуги за социална сигурност, отколкото средностатистическото население. Второ, важно е тези групи да бъдат включени в процеса на проектиране. Трето, дизайнът на комуникацията, каналите и услугите трябва да включва нуждите на тези потребители, за да се постигне лесно използване и широка достъпност за всички. Често това включва модифициране на каналите за доставка на цифрови услуги, за да се включат нецифрови механизми, както се вижда в случаите от Франция, Финландия и Латвия. В крайна сметка, както казва Световната

банка, „не можеш да управляваш това, което не измерваш“. Определянето на показатели за измерване на дигитално включване и тяхното наблюдение сред потребителските групи са от решаващо значение за приоритизирането и насочването на конкретни инициативи, както и за извеждане на конкретни изводи от тях.

Осигуряването на равен достъп и включване на всички общности в едно все по-дигитално общество е жизненоважна междусекторна цел в Програмата за целите на устойчивото развитие. Пътната карта на генералния секретар на ООН за цифрово сътрудничество правилно поставя дигиталното приобщаване сред основните стълбове на своя дневен ред. Въпреки че дигиталните инструменти са спасение за милиони хора, в Пътната карта е отбелязано, че „без бързи действия съществува риск от наслояване на настоящите бариери пред дигиталното включване върху съществуващите пречки пред развитието“. Като твърди привърженици на дигитализацията европейските институции-членки на МАСО показаха как подобни рискове могат да бъдат смекчени с внимателно разработени стратегии, ориентирани към потребителя.

****Материалът е публикуван със значителни съкращения и със заглавие от редакционния екип на бюлетина.***

Оригиналният източник:

<https://ww1.issa.int/analysis/leaving-no-one-behind-experiences-digital-inclusion-europe>